دراسة قياس رضا متلقي الخدمة عن الخدمات العامة – محور الصحي والزراعي (لعام2020)

اعداد

دائرة التميز المؤسسي

النتائج العامة

المحور	القيمة لمستهدفة 2017	نسبة الرضا لعام 2017	القيمة مستهدفة 2018	نسبة الرضا لعام 2018	القيمة لمستهدفة 2019	نسبة الرضا لعام 2019	القيمة لمستهدفة 2020	نسبة الرضا لعام2020
محور الصحي والزراعي	%75	%62.14	%75	%51	%75	%71	%75	%72

نتائج الرضا عن الخدمات العامة ضمن مجال الصحة والزراعة .

البند / المحور	نسبة الرضا لعام 2018	نسبة الرضا لعام 2019	نسبة الرضا لعام 2020
معدل الرضا عن الرقابة على المحلات التجارية من حيث (استغلال الرصيف،الالتزام بشروط الترخيص،...)	%56	%72	%72.68
معدل الرضا عن التزام المؤسسات الغذائية بالشروط الصحية والتي تتضمن منها (إرتداء القفازات، نظافة المكان...)	%52	%70	%71.91
معدل الرضا عن اجراءات التفتيش الصحي والمهني على المحلات التجارية والمطاعم.	--	--	%73.25
معدل الرضا عن حملات مكافحة الحشرات و القوارض و دورها في تقليل انتشارها في منطقتك	%49	%71	%72.63
معدل الرضا عن التشجير والتخضير في مدينة عمان	%52	%71	%69.25

النتائج التفصيلية العامة حسب المنطقة .

أولا : معدل الرضا الرقابة على المحلات التجارية من حيث (استغلال الرصيف،الالتزام بشروط الترخيص،...)

المنطقة	معدل الرضا لعام 2019	معدل الرضا لعام 2020
المدينة	%72	%80.3
رأس العين	%81	%77.9
المقابلين	%71	%80.8
القويسمة	%55	%69.8
خريبة السوق و جاوا	%65	%57.2
مرج الحمام	%86	%72.9
احد	%83	%65.8
ماركا	%89	%80.2
النصر	%40	%60.3
شفا بدران	%65	%78.5
الجبيهه	%93	%63.1
أبو نصير	%86	%80.3
زهران	%64	%82.2
بسمان	%77	%65.9
العبدلي	%61	%82.0
بدر نزال	%80	%67.6
بدر الجديدة	%74	%81.2
تلاع العلي	%78	%70.8
صويلح	%53	%66.3
اليرموك	%78	%77.9
طارق	%66	%65.9
وادي السير	%63	%71.8
المعدل	%72	%72.6

ثانيا : معدل الرضا التزام المؤسسات الغذائية بالشروط الصحية والتي تتضمن منها (إرتداء القفازات، نظافة المكان...)

المنطقة	معدل الرضا لعام 2019	معدل الرضا لعام 2020
المدينة	%71	%79.0
رأس العين	%83	%74.7
المقابلين	%68	%74.7
القويسمة	%54	%71.4
خريبة السوق و جاوا	%62	%60.5
مرج الحمام	%85	%72.0
احد	%81	%63.7
ماركا	%89	%74.8
النصر	%40	%62.7
شفا بدران	%66	%75.0
الجبيهه	%91	%64.4
أبو نصير	%76	%77.7
زهران	%61	%78.4
بسمان	%77	%65.4
العبدلي	%66	%82.9
بدر نزال	%81	%69.3
بدر الجديدة	%77	%79.6
تلاع العلي	%80	%73.4
صويلح	%56	%67.6
اليرموك	%74	%74.0
طارق	%45	%69.2
وادي السير	%61	%71.6
المعدل	%70	%71.91

ثالثا : معدل الرضا عن اجراءات التفتيش الصحي والمهني على المحلات التجارية والمطاعم.

المنطقة	معدل الرضا لعام 2020
المدينة	%77.0
رأس العين	%75.2
المقابلين	%80.0
القويسمة	%70.6
خريبة السوق و جاوا	%60.8
مرج الحمام	%72.9
احد	%66.9
ماركا	%78.8
النصر	%60.2
شفا بدران	%76.8
الجبيهه	%65.3
أبو نصير	%79.0
زهران	%83.8
بسمان	%63.5
العبدلي	%80.0
بدر نزال	%71.6
بدر الجديدة	%81.2
تلاع العلي	%76.8
صويلح	%72.0
اليرموك	%76.5
طارق	%70.3
وادي السير	%72.1
المعدل	%73.25

رابعا : معدل الرضا عن حملات مكافحة الحشرات و القوارض و دورها في تقليل انتشارها في منطقتك.

المنطقة	معدل الرضا لعام 2019	معدل الرضا لعام 2020
المدينة	%76	%77.0
رأس العين	%81	%76.2
المقابلين	%64	%81.1
القويسمة	%53	%68.3
خريبة السوق و جاوا	%61	%60.5
مرج الحمام	%85	%71.0
احد	%88	%68.5
ماركا	%89	%79.5
النصر	%50	%57.8
شفا بدران	%66	%78.2
الجبيهه	%86	%63.7
أبو نصير	%73	%80.6
زهران	%59	%81.6
بسمان	%77	%66.8
العبدلي	%71	%80.0
بدر نزال	%79	%67.9
بدر الجديدة	%76	%80.4
تلاع العلي	%82	%71.2
صويلح	%56	%71.4
اليرموك	%62	%75.5
طارق	%73	%68.8
وادي السير	%56	%71.5
المعدل	%71	%72.63

خامسا : معدل الرضا عن التشجير والتخضير في مدينة عمان.

المنطقة	معدل الرضا لعام 2019	معدل الرضا لعام 2020
المدينة	%76	%77.0
رأس العين	%79	%70.5
المقابلين	%67	%73.3
القويسمة	%58	%68.8
خريبة السوق و جاوا	%60	%59.5
مرج الحمام	%84	%67.5
احد	%80	%67.1
ماركا	%90	%70.8
النصر	%50	%61.1
شفا بدران	%65	%71.2
الجبيهه	%82	%62.0
أبو نصير	%69	%79.4
زهران	%60	%74.8
بسمان	%81	%60.5
العبدلي	%69	%76.5
بدر نزال	%79	%69.3
بدر الجديدة	%75	%73.5
تلاع العلي	%81	%67.6
صويلح	%60	%67.4
اليرموك	%54	%70.3
طارق	%73	%67.2
وادي السير	%66	%68.2
المعدل	%71	%69.25

سادسا : معدل الرضا لعام .

المنطقة	معدل الرضا لعام 2019	معدل الرضا لعام 2020
المدينة	%74	%77.95
رأس العين	%81	%74.67
المقابلين	%67	%77.78
القويسمة	%55	%70.01
خريبة السوق و جاوا	%62	%60.32
مرج الحمام	%85	%71.24
احد	%83	%66.72
ماركا	%89	%76.53
النصر	%46	%60.67
شفا بدران	%66	%75.78
الجبيهه	%87	%64.02
أبو نصير	%75	%79.49
زهران	%61	%80.08
بسمان	%78	%64.42
العبدلي	%68	%80.25
بدر نزال	%80	%69.61
بدر الجديدة	%76	%79.10
تلاع العلي	%81	%72.37
صويلح	%57	%69.58
اليرموك	%66	%74.60
طارق	%64	%68.88
وادي السير	%61	%71.15
المعدل	%71	%72

التوصيات :

1. اعتماد مستهدف الرضى العام لمتلقي الخدمة لعام 2021 ووفقاً للنتائج المتحققة لعام 2020 وعلى المستوى العام وعلى مستوى كل محور.
2. اتخاذ الاجراءات التحسينية والفاعلة من قبل المعنيين للبنود التي لم تحقق القيم المستهدفة للمحور لضمان تحسين نتائج الرضى وتحقيق المستهدفات لعام 2021 وبما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة .
3. اعادة النظر بالية توزيع الاستبيان ليتم توزيعها ضمن الازمان المناسبة لكل بند وعدم الإقتصار على آخر شهرين في العام بالاضافة الى الاعتماد بشكل رئيسي على الموقع الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالامانة.